

具体的取組 1 - 1 - 1 【区民の防災意識向上】		
主な取り組み内容	業績目標	達成状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>家庭での備蓄や大阪市防災アプリなどでの災害時の情報収集の重要性を周知 [計画]</li> <li>子育て中の親とその子を対象にした防災イベントの実施</li> <li>防災講座の開催(40回)</li> <li>電子媒体（Twitter、Facebook等）による周知（100回）</li> <li>区民の集まる場所（乳幼児健診、PTAの会合、区民まつり等）における周知（90回）</li> </ul>	<p>日ごろから家庭で水や食糧などを蓄えることが重要だと考えている区民の割合：85%以上</p>	<p><b>90.24%</b></p>
	課題	<p>大阪北部地震や9月の台風により区民の防災意識は大幅に高まっているため、7日間以上の飲料水や食糧の備蓄等、具体的な行動につなげていくことが必要である。</p> <p>特に、防災への備えが低い傾向にある若年層への啓発が重要な課題である。</p>
	改善策	<p>区広報誌「よどマガ！」や区役所HP、SNS、各種広報チラシ等、あらゆる広報媒体を活用し、備蓄意識の向上および具体的な防災への備えの行動につながる啓発活動に継続して取り組む。</p>
主な取り組み実績		
<ul style="list-style-type: none"> <li>防災講座 50回</li> <li>電子媒体による周知 140回</li> <li>区民の集まる場所における周知 90回</li> </ul>		

具体的取組 1 - 1 - 2 【地域防災力の向上】		
主な取り組み内容	業績目標	達成状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>一時避難場所や災害時避難所を使用した地域防災訓練の支援（全18地域）</li> <li>新大阪駅周辺の帰宅困難者対策（協議会2回開催、実動訓練1回）</li> </ul>	<p>新たに避難所開設・運営訓練を3地域以上実施する。</p>	<p><b>3地域</b></p>
	課題	<p>大阪北部地震の経験から、地域による災害時避難所開設・運営の重要性が高まっているが、平成30年度第1回区民アンケートによると、自宅付近の一時避難場所を知っている区民は55%、災害時避難所を知っている区民は40%と、依然として少ないことが課題である。</p>
	改善策	<p>区広報誌「よどマガ！」による地域防災訓練日程や災害時避難所・津波避難ビル等を掲載した防災マップの周知、地域の掲示板や防災アプリ等、あらゆる媒体を活用し、広く区民の「地域防災」の意識向上を図る。</p>
主な取り組み実績		
<ul style="list-style-type: none"> <li>地域防災訓練の支援 全18地域</li> <li>新大阪駅周辺の帰宅困難者対策 協議会3回開催、実動訓練1回</li> <li>新大阪駅周辺地区エリア防災計画（帰宅困難者対策計画）2019年3月22日策定</li> <li>避難所開設・運営訓練 7地域実施（うち3地域が新たな実施）</li> </ul>		

# 2018年度運営方針の振り返り（概要版）

具体的取組 1 - 1 - 3 【淀川区災害対策本部機能の充実】		
<p><b>主な取り組み内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 淀川区役所事業継続計画（防災業務）委員会の開催（2回）</li> <li>・ 「淀川区役所事業継続計画（防災業務）各班の業務内容」に基づく各班への研修（7回）</li> <li>・ 淀川区災害対策本部における非常用通信設備の整備（簡易無線機用アンテナ整備一式、簡易無線機20台、IP無線機2台）</li> <li>・ 「淀川区災害対策本部実動訓練」の実施（1回）</li> </ul>	<p><b>業績目標</b></p>	<p>災害時における自己の役割を理解することができた職員の割合：90%以上</p> <p><b>達成状況</b></p> <p><b>98.7%</b></p>
<p><b>主な取り組み実績</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 淀川区役所事業継続計画（防災業務）委員会の開催（4回）</li> <li>・ 淀川区災害対策本部各班への研修（7回）</li> <li>・ 非常用通信設備の整備（簡易無線機用アンテナ整備一式、簡易無線機20台、IP無線機10台）</li> <li>・ 「淀川区災害対策本部実動訓練」の実施（2回）</li> </ul>	<p><b>課題</b></p>	<p>災害対策本部を運営する職員の防災知識については一定の底上げが行えたが、災害対策本部として更なる機能の拡充に努めていく必要がある。</p>
<p><b>具体的取組 1 - 2 - 1 【区民の防犯意識の促進】</b></p> <p><b>主な取り組み内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ SNSにより区内の犯罪発生情報を速やかに周知するとともに、安まちメールの登録依頼も行う。（200回以上）</li> <li>・ 小学校の入学式などで保護者に対するの安まちメール登録促進活動（区内18ヵ所）</li> <li>・ 各種防犯活動などにおいて安まちメール登録推進チラシの配布（60回以上）</li> </ul> <p><b>主な取り組み実績</b></p> <p>計画どおり取り組みを実施し、安まちメールの月平均の淀川区登録者数11,310人</p>	<p><b>業績目標</b></p>	<p>安まちメールの月平均件の淀川区登録者数：2016年度以上（8,648人）</p> <p><b>達成状況</b></p> <p><b>11,310人</b></p> <p><b>課題</b></p> <p>小学校の入学式などで保護者に対するの安まちメール登録促進活動や各種防犯活動における安まちメール登録推進チラシの配布により、登録者数は順調に伸びているので、この状況を維持し、引き続き継続していくことが課題である。</p> <p><b>改善策</b></p> <p>今後も引き続き、各種防犯イベントや啓発活動等あらゆる機会を活用して安まちメール登録促進を行う。</p>

# 2018年度運営方針の振り返り（概要版）

資料2

具体的取組 1-2-2 【地域の防犯活動の普及】		
<b>主な取り組み内容</b>	<b>業績目標</b>	<b>達成状況</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域や企業が行う防犯活動をHP等で広報（12回）</li> <li>・地域安全運動の期間中（春・秋）における地域防犯活動（20回）</li> <li>・特殊詐欺防止活動（15回）</li> <li>・自転車盗難防止活動（9回）</li> </ul>		各種防犯活動への参加人数延べ21,000人以上
<b>主な取り組み実績</b>	<b>課題</b>	啓発活動参加延べ人数だけでなく、出前講座受講者も順調に増加している。
計画どおり取り組みを実施し、各種防犯活動への参加人数延べ24,972人	<b>改善策</b>	今後も引き続き、地域住民や関係機関と連携し、各種防犯活動に取り組む。

具体的取組 1-2-3 【犯罪抑止に配慮したまちづくりの促進】		
<b>主な取り組み内容</b>	<b>業績目標</b>	<b>達成状況</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の『子ども見守り隊』と連携するなど、子どもの安全に配慮した見守り活動（120回）</li> <li>・子ども向け防犯教室の実施（10回）</li> <li>・大人向け防犯講座の開催（10回）</li> <li>・子どもや女性被害など、犯罪抑止のための青色防犯パトロールの実施（昼235回、夜間22回）</li> <li>・子どもや女性被害抑止のための市民局防犯カメラの設置を行う。（22台）</li> </ul>		区役所が行う「見守り活動」や「防犯教室」が、犯罪抑止に役立つと感じる区民の割合90%以上
<b>主な取り組み実績</b>	<b>課題</b>	見守り活動や防犯講座実施回数、街頭啓発活動参加者数等、区役所として取り組んでいる防犯活動の実績は年々増加しているものの、高齢者を狙った特殊詐欺や子ども女性被害、自転車盗などの発生件数減につながっていない現状がある。
子どもの安全に配慮した見守り活動（150回） <ul style="list-style-type: none"> <li>・子ども向け防犯教室（19回）</li> <li>・大人向け防犯講座（11回）</li> <li>・青色防犯パトロール（昼270回、夜間16回）</li> <li>・市民局防犯カメラ設置（22台）</li> </ul>	<b>改善策</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者の支援者を対象とした特殊詐欺防止講座の開催や、敬老会等の地域行事を活用し高齢者に啓発を行うなど、地域住民や社会福祉協議会等高齢者支援関係機関と連携し、高齢者を狙った犯罪抑止活動をより一層推進する。</li> <li>・子ども女性被害、自転車盗などの発生件数減に向け、他区や他都市の先進事例等を参考に、より効果的な防犯活動となるよう工夫する。</li> </ul>

## 具体的取組 1 - 3 - 1 【地域における見守り支援体制の構築】

主な取り組み内容	業績目標	達成状況
<p>1. 淀川区における地域福祉推進の指針となる新たな地域福祉推進ビジョンを策定し、各関係機関や地域へ周知できるようにする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・改定委員会を設置し現ビジョンを改定する。</li> </ul> <p>2. 「要援護者見守りネットワーク強化事業」を推進する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・18地域でのワークショップを開催。</li> <li>・見守り支援ネットワークによる相談体制を充実させる。 目標相談実人数：280人</li> <li>・「認知症高齢者見守りネットワーク事業」を推進する。 よどマガ、YODO-REPO、区社協だより等を通じた区民への周知。 目標新規登録者数：24人</li> <li>・「要援護者見守りネットワーク強化事業」 活動報告会の開催。 年度内1回開催</li> </ul>	<p>要援護者見守りネットワークの仕組みが出来ている地域：16地域</p>	<p>16地域</p>
<p>主な取り組み実績</p> <p>2018年度2月現在</p>	<p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「要援護者見守りネットワーク強化事業」については、2013年度当初に災害時要援護者支援事業として開始した事業であることなどから、平時からの見守り支援体制の構築としての取り組みには地域差があり一律に進めていくことは困難であるが、2018年度は多くの自然災害を経験し、多くの区民が平時からのつながりが災害時にもつながることを実体験した。</li> <li>・見守り相談室設置から4年が経過し個別の相談件数も順調に増加。関係機関との連携も深まり地域への認知度も上がってきている。</li> <li>・この強みも生かしながら、淀川区社協及び区役所他部署との連携も強化し取り組みを進める必要がある。</li> </ul>	
<p>1. 「淀川区地域福祉推進ビジョン」を策定しパブリックコメントを実施。 3月末完成予定。</p> <p>2. 「要援護者見守りネットワーク強化事業」の推進。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・13地域でワークショップ開催。</li> <li>・見守り支援ネットワークによる相談支援。実人数：357人延べ数：1,456件</li> <li>・「認知症高齢者見守りネットワーク事業」の推進。新規登録者数：22人</li> <li>・「要援護者見守りネットワーク強化事業」 活動報告会。区内で1回、市内北ブロックで1回開催。</li> </ul>	<p>改善策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「淀川区地域福祉推進ビジョン」の考え方を広く地域へ浸透させていくために、冊子化し区社会福祉協議会と連携して周知していく。</li> <li>・「要援護者見守りネットワーク強化事業及び地域見守り活動サポート事業」は区社会福祉協議会への委託事業として継続実施していく。</li> <li>・見守り支援員や地域活動者への研修、活動報告会や意見交換会はアンケート結果からも有効であり発展させる。</li> </ul>	

# 2018年度運営方針の振り返り（概要版）

## 具体的取組 2-1-1 【民間事業者を活用した課外授業（ヨドジュク）】

主な取り組み内容		達成状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>・区内在住中学生を対象に、中学校施設を活用して、各学年、各生徒の習熟度に応じた課外授業を実施し、学習習慣の形成及び学校授業の理解度の向上を図る。</li> <li>・「大阪市塾代助成事業」で交付されているバウチャー（塾代助成カード）での受講も可能とすることにより、負担の軽減を図る。</li> <li>・高い学習意欲がある生徒に対しては、更なるモチベーション向上となるような指導を行っていく。</li> <li>・学力検定を受講開始後と受講終了前の2回実施する。</li> <li>・区内3か所で実施し、1か所以上でタブレットPC・オンライン学習を活用した課外授業を実施する。</li> </ul>	<b>業績目標</b> ①参加生徒へのアンケートで「週5日以上自宅学習に取り組む」と回答する生徒を30%以上にする。 ②学力検定の結果を比較し、2回目の検定結果が上昇した生徒を60%以上にする。	①17.1% ②61.1%
<b>主な取り組み実績</b>	<b>課題</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自宅学習の状況は昨年度結果の21.7%と比べると17.1%と減少した。</li> <li>・塾事業者から宿題を出し、家庭学習の状況を確認しているが、家庭学習の習慣付けには塾事業者の指導にも限界がある。</li> <li>・区政会議教育・子育て部会において、共働き世帯では保護者も仕事と家事で疲弊しており、保護者に対して家庭での働きかけを求めるのは難しいとの意見もあり、家庭学習に習慣作りを向上するための効果的な方法を検討する必要がある。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・十三中学校、美津島中学校、東三国中学校の3会場にて課外授業を実施した。各会場の受講者数は（受講者/定員）、平成31年2月末時点で、十三が22名/30名、美津島が4名/40名、東三国が13名/30名。</li> <li>※3月末時点では3年生が退塾しているため、2月末時点の実績で測定。</li> </ul>	<b>改善策</b> 自律的に家庭学習を行うことが難しい中学生に対しては、塾事業者において義務的な課題を与えることを検討する。また、受講生の個々の学習状況を踏まえ、スモールステップでの日々の課題を与えるなどの工夫を行うことにより、受講生の家庭学習の習慣作りの向上を図る。	

# 2018年度運営方針の振り返り（概要版）

## 具体的取組 2 - 1 - 2 【淀川区小学生補習充実事業】

主な取り組み内容	業績目標	達成状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>区内小学校児童の基礎学力の向上をめざすため、小学校における補習を充実させることで、学習習慣の定着とともに、放課後の居場所づくりを図る。そのため、各学校による自律的な補習計画の立案を促進し、実施にあたって支援を行う。</li> <li>実施する規模は10校（児童計300人）を想定。実施を希望する学校を募り、各校が企画する補習計画を精査のうえ、その計画に基づいた支援を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①全実施校における参加児童の合計が300人以上。</li> <li>②以前より授業が分かりやすくなったと感じる参加児童の割合が80%以上。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①301人</li> <li>②79.8%</li> </ul>
<p><b>主な取り組み実績</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全10校にて実施し、1校当たりの平均参加人数は30.1人。全校の実施回数合計は470回であった。</li> </ul>	<p><b>課題</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>授業が分かりやすくなったと感じる参加児童の割合が79.8%であり、ごくわずかながら目標値に満たなかった。</li> <li>授業が分かりやすくならなかったと感じた原因を調査し、より効果的な事業とする必要がある。</li> </ul>	
	<p><b>改善策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート結果について、授業が分かりやすくならなかったと感じた原因がどこにあるのか実態把握に努めるとともに、各校においてもアンケート結果を確認のうえ、授業が分かりやすくなったと感じる参加児童の割合を高める取組とするよう働きかけを行う。</li> </ul>	

# 2018年度運営方針の振り返り（概要版）

具体的取組 2 - 1 - 3 【淀川区学力向上支援事業（淀川漢字名人育成計画）】			
<p><b>主な取り組み内容</b></p> <p>分権型教育行政の枠組みにより、区役所と中学校とが連携して、子どもの学力の向上を支援するため、下記の取組を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区が、区内市立中学校に通う中学生（1学年）の漢字検定の受検料を負担する。</li> <li>・各学校においては、漢字検定の受検を盛り込んだ学力向上の取組をそれぞれ立案し、実施。</li> <li>・区は、教育行政連絡会等の場を活用し、各校の取組の進捗状況をモニタリング。</li> </ul>	<p><b>業績目標</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2018年度の中学校チャレンジテストにおける標準化得点(※)が前年度より向上した中学校が、区内6中学のうち半数以上</li> </ul>	<p><b>達成状況</b></p> <p><b>1校</b></p>
<p><b>主な取り組み実績</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区内市立中学校で漢字検定を実施（6校）。</li> <li>・区役所を会場にして漢字検定を実施（1回、255人受検）。</li> <li>・各学校において、漢字検定の受検を盛り込んだ学力向上の取組をそれぞれ立案し、実施（6校）。</li> <li>・教育行政連絡会や校長会の場を活用し、各校の取組の進捗状況をモニタリングした。また、必要に応じて学校への協力依頼を行った。</li> </ul>	<p><b>課題</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不登校や休みがちな生徒の対応について、事前学習日の設定や受検日に登校できるよう各学校に働きかけたが、今後も引き続き各学校の実情に応じた具体的検討が必要。</li> <li>・受検級の設定を生徒や保護者に一任したが、目安となる級の判断が非常に難しい実態がある。</li> <li>・各学校において、漢字検定受検を盛り込んだ学力向上の取組をそれぞれ立案・実施しており、受検学年や時期についても各学校で設定している。そのため前年度と比較できない1年生の受検や、チャレンジテスト後に受検することもあり、現在の業績目標では事業の効果測定が難しい。</li> </ul>	<p><b>改善策</b></p>
	<p><b>改善策</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各学校の「運営に関する計画」へ取組を盛り込む例として、具体的な指標の設定を示し、次年度に向け計画的な学力向上の取組となるよう働きかけていく。</li> <li>・自尊心向上につなげるため、児童・生徒に適切な受検級を指導してもらおうよう各学校に働きかけていく。</li> <li>・学習習慣の定着を目的としており、時間をかけて効果が出ていく性質のものであるため、それに見合った業績目標を検討する。</li> </ul>	

# 2018年度運営方針の振り返り（概要版）

具体的取組 2-1-4 【児童・生徒の体力づくり支援事業】										
<p><b>主な取り組み内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・様々なスポーツに児童生徒が触れる機会を増やすとともに、学校の授業で体育の指導にあたる教諭を支援するため、下記の実施を行う。 [計画]</li> <li>・学校の体育の授業に民間の専門家を派遣し、各種スポーツの出前講座を実施する。</li> </ul> <p>[講座内容]水泳・走り方等陸上競技・各種球技・ダンス・TAP体操(簡単なゲーム感覚で行えるオリジナルの準備体操) 他</p> <p>※協力事業者・団体と調整の上講座メニューを立案</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1133 140 1205 311" rowspan="2">業績目標</td> <td data-bbox="1205 140 1957 311"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種スポーツ出前講座等の延べ参加人数の合計が区内小中学生の42%以上（参考）2017年度実績：41.1%（延べ参加人数：4,074人）</li> </ul> </td> <td data-bbox="1957 140 2089 311"> <p><b>達成状況</b></p> <p><b>34.4%</b></p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1133 311 1205 647">課題</td> <td colspan="2" data-bbox="1205 311 2089 647"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小学校での利用は盛んであるが、中学校の利用が極めて少ない（47講座のうち、中学校での実施は2講座のみ）。</li> <li>中学校になると運動の内容も複雑化し、運動能力の差もより出てくることから、プロの講師の力を活用していただくことで、より効果的な授業の実施や教師の負担軽減につながるスポーツ出前講座の積極的な活用につなげていきたい。</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1133 647 1205 853">改善策</td> <td colspan="2" data-bbox="1205 647 2089 853"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中学校の利用が少ない原因がどこにあるのか実態把握に努める。中学校の体育教師への聴き取り等により授業の実情等を把握したうえで、問題点や要望を整理し、それらに沿ったスポーツ出前講座のあり方や周知方法を検討する。</li> </ul> </td> </tr> </table>	業績目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種スポーツ出前講座等の延べ参加人数の合計が区内小中学生の42%以上（参考）2017年度実績：41.1%（延べ参加人数：4,074人）</li> </ul>	<p><b>達成状況</b></p> <p><b>34.4%</b></p>	課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小学校での利用は盛んであるが、中学校の利用が極めて少ない（47講座のうち、中学校での実施は2講座のみ）。</li> <li>中学校になると運動の内容も複雑化し、運動能力の差もより出てくることから、プロの講師の力を活用していただくことで、より効果的な授業の実施や教師の負担軽減につながるスポーツ出前講座の積極的な活用につなげていきたい。</li> </ul>		改善策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中学校の利用が少ない原因がどこにあるのか実態把握に努める。中学校の体育教師への聴き取り等により授業の実情等を把握したうえで、問題点や要望を整理し、それらに沿ったスポーツ出前講座のあり方や周知方法を検討する。</li> </ul>	
業績目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種スポーツ出前講座等の延べ参加人数の合計が区内小中学生の42%以上（参考）2017年度実績：41.1%（延べ参加人数：4,074人）</li> </ul>		<p><b>達成状況</b></p> <p><b>34.4%</b></p>							
	課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小学校での利用は盛んであるが、中学校の利用が極めて少ない（47講座のうち、中学校での実施は2講座のみ）。</li> <li>中学校になると運動の内容も複雑化し、運動能力の差もより出てくることから、プロの講師の力を活用していただくことで、より効果的な授業の実施や教師の負担軽減につながるスポーツ出前講座の積極的な活用につなげていきたい。</li> </ul>								
改善策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中学校の利用が少ない原因がどこにあるのか実態把握に努める。中学校の体育教師への聴き取り等により授業の実情等を把握したうえで、問題点や要望を整理し、それらに沿ったスポーツ出前講座のあり方や周知方法を検討する。</li> </ul>									
<p><b>主な取り組み実績</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツ出前講座：14校、47回実施 受講教員192人、受講児童生徒3,485人（スポーツイベント「こどもスポーツ体験DAY」含む）</li> </ul> <p>12月より、運動が苦手な児童・生徒向けの講座（オーダーメイドダンス、子どもヨガ）を11回実施。</p>										

# 2018年度運営方針の振り返り（概要版）

資料2

## 具体的取組 2 - 1 - 5 【子どもの睡眠習慣改善支援事業（ヨドネル）】

主な取り組み内容	業績目標	達成状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>・分権型教育行政の枠組みにより、区役所と小中学校とが連携して、子どもの睡眠習慣の改善を支援するため、下記の取組を行う。</li> </ul> <p>[計画]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・教育行政連絡会を通じ、各校に睡眠にかかる取組の実施を呼びかけ、モニタリングを行う（年3回）</li> <li>・小中学校の希望に応じ、睡眠の専門家を学校へ派遣し講演会実施を支援。（11回）</li> <li>・区内保護者層をターゲットとして、睡眠の専門家による講演会を実施する（2回）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区を取組を受けて、睡眠習慣改善の取組について、自律的に実施できた学校が区内23小中学校全校。</li> </ul>	<p>100%</p>
<p><b>主な取り組み実績</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・睡眠習慣改善にかかる取組について、区内23校中全校が各校の運営の計画に取組や目標等を盛り込んだ。</li> <li>・各校の取組の進捗について、教育行政連絡会を通じてモニタリングを行った（年3回）。</li> <li>・小中学校の希望に応じ、睡眠の専門家を学校へ派遣し講演会実施を支援。（7回）</li> <li>・区内保護者層をターゲットとして、睡眠の専門家によるPTA主催の講演会を支援（2回）。</li> <li>・こどもの睡眠習慣改善や睡眠の質の向上をめざし、大阪市立大学健康科学イノベーションセンターと西川株式会社と産官学による連携協定を締結。</li> </ul>	<p><b>課題</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・睡眠習慣の改善には、学校の取組だけでなく、家庭での生活環境や生活習慣が重要であり、従来の学校主体での取り組みでは家庭での過ごし方の改善に限界がある。</li> <li>・中学生以上においては生活環境の変化等から睡眠時間の確保が難しい生徒が多く、睡眠の質の向上についての取組が求められている。</li> </ul> <p><b>改善策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・睡眠の重要性や睡眠習慣の改善に関する知識を、子どもだけでなく区全体に向けても発信していくため、産官学連携を活用し、啓発リーフレットの作製や体験型イベントの開催等に取り組む。</li> <li>・区として12月に睡眠月間を設定し、各家庭での取組推進や、地域住民へ子どもの見守りの取組強化等について発信していく。</li> <li>・各学校での取組実施のモニタリングは引き続き行う。</li> </ul>	

# 2018年度運営方針の振り返り（概要版）

具体的取組2-1-6【中学生の朝食喫食率向上】		
<b>主な取り組み内容</b>	<b>業 績 目 標</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div data-bbox="1205 177 1955 308"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・朝食の必要性や睡眠を含めた規則正しい生活習慣、学力・体力との関係等の意識啓発・理解促進のため、中学1年生への食生活講座を開催するとともに、家庭への啓発リーフレットを配付する。</li> </ul> </div> <div data-bbox="1955 140 2089 308" style="background-color: #cccccc; text-align: center;"> <b>達成状況</b>   <b>83%</b> </div> </div>
<p>[計画]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・食生活講座：全6校で各1回開催</li> <li>・啓発リーフレットの配付：全6校で各1回実施</li> </ul>		<b>課 題</b>
<b>主な取り組み実績</b>	<b>改 善 策</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・食生活講座 5校全て実施。栄養教諭配置の学校 1校については、連携。</li> <li>・啓発リーフレットの配付（同上）</li> </ul>		

# 2018年度運営方針の振り返り（概要版）

具体的取組 2 - 1 - 7【生活困窮家庭の子どもへの学習支援事業（子ども未来輝き事業）】		
主な取り組み内容	業績目標	達成状況
<p>学習指導員による学習指導、キャリア教育及び体験学習</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・学習指導：週1回2時間程度で1コマの定員は6名または9名の個別指導として実施。総定員51名。地域で取組まれている子ども食堂とも連携</li> <li>・キャリア教育：価値観の違いを知り、社会性を育み、自己肯定感を醸成。年6回程度実施</li> <li>・体験学習：夏休み等には自己肯定感や将来の夢や希望を持てるよう、子どもの主体的な体験学習（例：科学実験、食育学習）や多様な体験活動（例：野外キャンプ）を実施</li> <li>・支援開始時に対象生徒及び保護者に面談し家庭環境等状況把握を実施</li> <li>・実施場所は主会場として区内中心部（主に区民センター。子ども食堂との同時開催も実施。）の1か所と、区内中心部から離れたサテライト会場（子ども食堂との同時開催も実施。）の1か所の計2か所で実施</li> </ul>	<p>・事業に参加することが楽しいと答えた子どもの割合： 100%</p>	<p><b>95.6%</b></p>
	課題	<p>・子どもたちにとって事業に参加することが楽しいと感じられることが、子どもたちの自己肯定感を醸成し学習意欲の向上につながると考えられるが、楽しいと感じるだけではなく、キャリア教育や体験学習も効果的に実施し、社会への関心や自己肯定感を向上させ、学習意欲の向上につなげる必要がある。</p> <p>・また、現在の業績目標の指標における効果測定は一定検証が完了したため、事業を適正に評価するための指標を再検討する必要がある。</p>
<p><b>主な取り組み実績</b></p> <p>学習指導：週1回2時間程度実施</p> <p>キャリア教育：6回実施</p> <p>体験学習：1回実施</p>	改善策	<p>・事業に参加することが楽しいと感じられる子どもの割合による事業の効果検証が一定完了したことから、体験学習とキャリア教育を学習指導とともに有機的に実施する本事業が、まずは自分の可能性や学習することの意味を子どもたちに気付かせることができているかを、より適正に検証できる効果検証方法を検討し、効果的な事業運営につなげる。</p>

# 2018年度運営方針の振り返り（概要版）

資料2

## 具体的取組 2-2-1 【訪問型病児保育（共済型）推進事業】

主な取り組み内容	業績目標	達成状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用登録者が会費を拠出し、保育料に充てる共済型モデルの訪問型病児保育事業を実施する。</li> <li>・訪問型病児保育事業においては、午後5時以降の保育者派遣、かかりつけ医への受診代行など、病児保育サービスを必要としている保護者のニーズに合ったサービスを提供するほか、定員の関係で受入できない場合があるという施設型の課題にも100%の保育者派遣を保証することで対応する。</li> </ul> <p>（2018年度の利用見込日数：延469日）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設型病児・病後児保育においても、広報等において事業者と連携し、サービス全体の供給量を拡大させる。</li> </ul>	<p>2018年度の年間目標：訪問型病児保育の実会員160名</p> <p><b>課題</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・委託法人と病児保育における状況等の情報を密にし、保護者ニーズの把握に努めるとともに、需要に応じた病児保育供給量の確保に努める必要がある。</li> <li>・訪問型病児保育（共済型）推進事業について、区民への周知が十分ではないため、子育て世帯のみならず区民全体に病児・病後児保育の必要性を周知する必要がある。</li> </ul>	<p><b>163名</b></p>
<p><b>主な取り組み実績</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実会員登録163名、延265日の利用実績（平成31年3月末現在）</li> </ul>	<p><b>改善策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き民間事業者のノウハウを活用し、様々な手段によって広報・周知活動を行う。</li> <li>・また、区内施設型病児・病後児保育と併用するなど、更なる潜在的保護者ニーズを掴み、サービスの向上を図る。</li> </ul>	

# 2018年度運営方針の振り返り（概要版）

## 具体的取組 2 - 2 - 2 【発達障がい児等子育て支援事業】

主な取り組み内容		達成状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>・発達障がい児等を養育している保護者を対象とするピアカウンセリングを実施できる体制を確保（40回）</li> <li>・リトミックやダンス等、親子で参加したあと、親同士の交流会を行う講座を開催できる体制を確保(5回)</li> <li>・事業内容を周知するため、年度当初に保育所、幼稚園、小中学校、療育機関及び子育て支援関係機関等にチラシを配付する。</li> <li>・子育て支援室に相談に来られた方や、乳幼児健診等で発達に心配があると思われる方へ、本事業を案内する。</li> <li>・保護者が本事業を利用中に子どもを預かる一時保育を実施できる体制を確保(12回)。</li> </ul>	<p><b>業績目標</b></p> <p>事業を利用して「発達障がいへの理解が深まった」と回答した割合89%以上</p>	<p><b>93.8%</b></p>
<p><b>主な取り組み実績</b></p>	<p><b>課題</b></p> <p>急病などによる当日キャンセルがあったものの、予定どおり実施することができた。しかし、親子講座については、テーマごとに参加率に差があり、参加者が定員に満たないことがあったため、講座の魅力が伝わるよう、広報の手法を工夫していく必要がある。</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ピアカウンセリング 全40回予定中36回実施、延36人利用(当日キャンセル4回4人)</li> <li>・親子講座 全5回予定中5回実施、延13組26人参加(当日キャンセル3組6名)</li> <li>・一時保育 全12回予定中11回実施、延べ11人利用(当日キャンセル1回1人)</li> <li>・事業を利用して「発達障がいへの理解が深まった」と回答した割合93.8%</li> </ul>	<p><b>改善策</b></p> <p>広報において、ホームページに加え、ツイッターやフェイスブックなどSNSも活用し、講座の写真や利用者の感想などを掲載し、魅力を広く伝えていく。</p>	

# 2018年度運営方針の振り返り（概要版）

資料2

## 具体的取組 2-2-3 【よどっこ子育て支援事業等】

主な取り組み内容		達成状況
<p>・子育て講座「ハッピールーム」を年11回開催し、発達段階に応じた遊びの提供や保護者のニーズに合った講座等を開催する。また講座の中で子育ての情報提供や相談を受けるなど、親子の関わり方を伝えたり、保護者の困っている思いに寄り添い、児童虐待の予防、早期発見を行う。</p> <p>・子育て情報誌「ゆめキッズ」の部数は（3000部×6回）発行し、小規模保育所での全員配布や、認可外保育施設にも配布する。</p> <p>・区役所1階の「子育ての総合相談窓口（すまいる・すてっぷ）」において、保護者のニーズに応じた子育て講座や子育て施設などの案内をする。</p> <p>・子育て支援連絡会（支援室・保健師・公立保育所幼稚園・子ども子育てプラザ・支援センター・つどいの広場・淀川図書館・区社会福祉協議会・博愛社・すまいるすてっぷ）において様々な子育てサービスについて情報共有し区民に提供する。（年7回開催）</p>	<p><b>業績目標</b></p> <p>・乳幼児健診や子育て講座、すまいるすてっぷ窓口、区内子育て支援施設においてアンケートを実施し、淀川区内の相談窓口（子育て支援室、すまいるすてっぷ、子育て支援施設）で相談したことがある人の割合が80%以上</p>	<p><b>49%</b></p>
<p><b>主な取り組み実績</b></p> <p>何れも計画通り実施することが出来た。</p>	<p><b>課題</b></p> <p>・子育ての負担感を軽減するために、子育て支援室をはじめ区内には色々な子育て支援の施設があるが、それらの利用率をいかに向上させていくか。</p> <p>・広報誌やSNSにより子育て支援の取り組みに関する情報提供は行っているが、更なる認知度の向上に向けた工夫が必要</p> <p>・事業の検証を効果的に行うため目標の見直しが必要（2019年度運営方針策定時に見直し実施）</p>	
<p>子育て講座「ゆめちゃんハッピールーム」のべ参加人数452人</p> <p>「ゆめキッズ」「子育て支援マップ」については計画通り発行配布済み</p>	<p><b>改善策</b></p> <p>・子育て中の家庭が子育て支援施設を利用しやすくなるよう、地域の回覧板や掲示板等の活用や、乳幼児健診等の機会毎での既存情報の再周知等、情報発信の手法の拡充を検討し、子育ての負担感軽減につなげる。</p>	

# 2018年度運営方針の振り返り（概要版）

資料2

具体的取組3-1-1【市民活動の理解促進】		
<b>主な取り組み内容</b>	<b>業績目標</b>	<b>達成状況</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・区民だより「よどマガ!」や区役所HP、SNS、地域の掲示板等、あらゆる広報媒体を活用し、情報発信を行うことにより、身近な地域で行われている地域活動への参加を呼びかけるとともに理解促進を図る（情報発信回数 年間300回以上）</li> </ul>		①身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合：45% ②地域活動協議会を知っている区民の割合：35%
<b>主な取り組み実績</b>	<b>課題</b>	・地域活動協議会を知っている割合は、目標に達しなかったものの前年度より13.4%向上した一方で、身近な地域でのつながりを肯定的に感じている割合は前年度以下の結果となった。特に、比較的地域との関わりが少ないと思われる若年層に対してどのようにアプローチしていくかが課題となっている。
<ul style="list-style-type: none"> <li>・あらゆる広報媒体を活用した情報発信回数：650回</li> </ul>	<b>改善策</b>	比較的地域との関わりが少ないと思われる若年層との関係性について検証するために若年層を対象とした区民アンケートを実施し、地域のつながりづくりに対する若年層のニーズ等を把握することで、より効果的な取組内容を検討する。

具体的取組3-1-2【地域状況に応じたきめ細かな支援】		
<b>主な取り組み内容</b>	<b>業績目標</b>	<b>達成状況</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・中間支援組織（まちづくりセンター等）と連携し、地域の活動に役立つ情報の収集と提供を行う（年6回）</li> <li>・地域活動協議会の立上げを重点的に進めるために行ってきた中間支援組織（まちづくりセンター等）による支援について、自立運営に向け、地域の実情に即した支援を継続する。（18地域）</li> <li>・派遣型地域公共人材について積極的な活用を促すため、地域活動協議会の会議等で情報発信を行う。（年6回）</li> </ul>		①中間支援組織（まちづくりセンター等）の支援を受けた団体が、支援に満足している割合：77% ②地域活動協議会の構成団体が、自分の地域に即した支援を受けていることができていると感じた割合：87% ③派遣型の地域公共人材が活用された件数：1件
<b>主な取り組み実績</b>	<b>課題</b>	中間支援組織の支援に満足している割合や地域公共人材活用件数は目標を達成したが、地域に即した支援を受けていると感じた割合が低く、地域のニーズに応じた支援を提供できていない。
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の活動に役立つ情報の収集と提供：年4回</li> <li>・地域の実情に即した支援の継続：18地域</li> <li>・派遣型地域公共人材の情報発信：年4回</li> </ul>	<b>改善策</b>	中間支援組織を通じて区社協等と連携しながら福祉分野も含めた地域ニーズを正確に把握する。また、2018年度に作成した「地域カルテ」を基盤として、その内容の拡充を図るとともに、地域課題に即した支援を行う。

具体的取組 3-2-1 【様々な活動団体の連携・協働】		
<b>主な取り組み内容</b>	<b>業績目標</b>	<b>達成状況</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中間支援組織（まちづくりセンター等）と連携し、テーマ型団体同士の交流会を開催するとともに、地域特性に応じた具体的なコーディネートを行う。（交流会：年2回以上、コーディネート：年20件以上）</li> <li>・ 中間支援組織（まちづくりセンター等）と連携し、各種団体との意見交換や活動事例紹介を通じて、多様な団体同士の新たな連携創出や団体特性に応じた活動支援を行う。（年10回以上）</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組を行った件数：5件</li> </ul>
<b>主な取り組み実績</b>	<b>課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ テーマ型団体同士の交流会を開催：2回、コーディネート：29件</li> <li>・ 多様な団体同士の新たな連携創出や団体特性に応じた活動支援：25回</li> </ul>	全体的には順調であるが、連携を行っていない地域がある。	
	<b>改善策</b>	
	中間支援組織を通じて、全地域が連携を行うよう地域特性に応じた具体的なコーディネートを行う。	

具体的取組 3-2-2 【CB/SB化、民間助成金等活用支援】		
<b>主な取り組み内容</b>	<b>業績目標</b>	<b>達成状況</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中間支援組織（まちづくりセンター等）と協働し、地域資源を活用したCB/SB化、社会的ビジネス化の仕組みを構築する。（提案地域 3地域）</li> <li>・ 多様な活動団体が自律的に課題解決を行うことを目的とした、民間助成金等活用支援を行う。（活用事例 10件）</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区が関与したCB/SB起業件数及び、社会的ビジネス事業創出件数2件</li> </ul>
<b>主な取り組み実績</b>	<b>課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ CB/SB化、社会的ビジネス化の仕組みの構築：提案地域 4地域</li> <li>民間助成金等活用支援：活用事例：6件</li> </ul>	コミュニティ回収や広報誌のコミュニティ配布については区内での需要創出に一定の目途がつき、新たなCBやSBをいかに創出していくかが課題となっている。	
	<b>改善策</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中間支援組織と連携し、地域が自主財源を確保する取組みとその手法について情報提供することで、地域のニーズ喚起を行う。</li> <li>・ 様々な活動団体の連携・協働においてCBやSBにつながるような動きがあれば、区として可能な範囲でサポートしていけるよう、各種団体のニーズ把握に努めていく。</li> </ul>	

# 2018年度運営方針の振り返り（概要版）

資料2

## 具体的取組 3 - 2 - 3 【放置自転車対策】

主な取り組み内容	業績目標	達成状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 放置自転車対策協議会による啓発活動等を行う。（4地域、72回）</li> <li>・ 放置自転車対策協議会を開催（3地域、5回）</li> <li>・ 地域実情に応じた休日撤去の実施（年10回）</li> <li>・ 店舗への協力依頼、アンケート調査（190店舗）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 協議会が取組む啓発活動の参加人数延べ1,500人以上</li> </ul>	<p><b>1,556人</b></p>
<h3>主な取り組み実績</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 放置自転車対策協議会による啓発活動 71回</li> <li>・ 放置自転車対策協議会を開催 3地域 5回</li> <li>・ 地域実情に応じた休日撤去の実施 20回</li> <li>・ 店舗への協力依頼、アンケート調査未実施</li> </ul>	<h3>課題</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 取り組み内容はアンケート調査を除き予定通り実施。アンケート調査については、店舗前をきれいにする取り組みとして、190店舗に協力依頼を4回行ったが、協議会で調査を精査できなかったため未実施となった。</li> <li>・ 区内の放置自転車台数は下げ止まりの傾向にあるが、これまでの取り組みを継続するとともに、西中島の繁華街、十三の商店街当地域の特性に応じた対策が必要である。</li> </ul> <h3>改善策</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 協議会での各地域の特性に応じた効果的な取り組みを検討し、実施する。</li> <li>・ 店舗へのアンケートについては、協議会で議論を行い調査を実施する。</li> </ul>	

# 2018年度運営方針の振り返り（概要版）

## 具体的取組 4-1-1 【多様な区民のニーズや情報の的確な把握】

主な取り組み内容		達成状況
<p>・区民の幅広いニーズや行政への評価を把握し、適切に区政運営に反映させるため、これまで実施してきた次の取組を継続して実施する。</p> <p>〔計画〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区民アンケート（2回）</li> <li>・市民の声（ご意見箱含む）</li> <li>・ご意見箱への回答（ロビーでの掲示）</li> </ul> <p>・区民の意見やニーズの把握手法について、これまでの取組や他都市の事例を参考に様々な工夫を凝らしていく。</p>	<p><b>業績目標</b></p> <p>・区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合が2018年度38%</p>	<p><b>38.5%</b></p>
<p><b>主な取り組み実績</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区民アンケート（1,500人無作為抽出） 2回実施</li> <li>・市民の声の対応</li> <li>・ご意見箱への回答（ロビーでの掲示）</li> </ul>	<p><b>課題</b></p> <p>区民アンケートにおいて、回答率の低い若年層の回答率を向上させる事が必要。</p> <p><b>改善策</b></p> <p>手軽に回答ができるようなアンケートを作成する。また、若年層の回答率が高い電子アンケートシステムを積極的に活用してもらうようにアンケート送付時に工夫する。</p> <p>また、若年層へのアプローチが課題となっている事業が複数あることから、若年層対象の区民アンケートも実施していく。</p>	

## 具体的取組 4-1-2 【市政の総合窓口としての区役所】

主な取り組み内容		達成状況
<p>○区民に身近な総合行政窓口としての機能の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市政の総合窓口としての実績として市民の声の対応内容等を規定の処理期限内（受付日翌日から原則14日以内）に回答を徹底する。</li> <li>・適切な所管部署への伝達を受付日から2開庁日以内に行う。</li> <li>・政策企画室作成の市民の声 News が庁内ポータルにアップ時に区役所内職員あて記事の紹介を行い、各課の広聴に対する意識付けを図る。</li> </ul>	<p><b>業績目標</b></p> <p>・区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合 2018年度 80%</p>	<p><b>71.3%</b></p>
<p><b>主な取り組み実績</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の声の対応内容等を規定の処理期限内回答を実施した。</li> <li>・適切な所管部署への伝達を受付日から2開庁日以内に行った。</li> <li>・職員への市民の声の事例共有8回行った。</li> </ul>	<p><b>課題</b></p> <p>・当区で回答を行う市民の声については区独自ルールで短縮を心掛けているが、回答日数を要している案件もある。</p> <p>・相談や問い合わせ内容について適切、迅速に対応できるように、区役所職員全体の対応能力の底上げが必要。</p> <p><b>改善策</b></p> <p>・当区のルール上の回答日数が過ぎている案件について、進捗状況を確認し、催促や回答が遅れている理由を把握する。</p> <p>・各課に寄せられる様々な相談や問い合わせへの対応事例について、参考になる様なものは区全体で共有することで、職員一人一人のノウハウの蓄積を効果的に行っていく。</p>	

## 具体的取組 4 - 1 - 3 【区政会議の運営】

主な取り組み内容		達成状況
<p>①区政会議の運営についての効果的なP D C Aの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区政会議委員とのより活発な意見交換 より活発な意見交換に向け区政会議運営上の課題把握のためのアンケートを委員に対して実施する。アンケート結果に基づき会議運営の改善を図るとともに、いただいた意見についての対応状況を区政会議において示す。</li> <li>・区政会議での委員の意見の反映状況のフィードバック 区政会議における意見への対応状況（予算への反映状況を含む）について、区政会議において説明する。</li> <li>・区政運営についての委員からの直接の評価 区の取組について、委員から4段階で評価を受けて点数化し、各委員の評価を平均して公表する。</li> </ul>	<p>業 績 目 標</p> <p>①区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i.十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている区政会議の委員の割合62%以上</li> <li>ii.適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議の委員の割合65%以上</li> </ul> <p>②地域団体から選定する委員は、18名全員が地域活動協議会からの推薦を受けているという現在の状況を維持する</p>	<p>① i 77.3%</p> <p>① ii 72.7%</p> <p>②維持</p>
<p>②区政会議と地域活動協議会との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定する。</li> </ul>	<p>課 題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区政会議において、区民の意見やニーズを的確に把握するとともに、出された意見への対応について説明責任を果たすことが必要。</li> </ul>	
<p>主な取り組み実績</p> <p>①区政会議の運営についての効果的なP D C Aの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区政会議の運営について委員を対象としたアンケートを実施した。アンケート結果に基いた区政会議の運営における改善案を試行実施した。試行実施の感想を委員に求め、より多くの委員が活発に意見交換のできる区政会議をめざした。</li> <li>・区政会議での委員の意見について、これまで対応方針は示していたが、その後の状況がどうなっているのかわからないとの委員の意見があったので、意見を頂いてからしばらく経った「その後の対応状況」を委員に示した。</li> <li>・委員から直接評価を受け、公表した。</li> </ul> <p>②区政会議と地域活動協議会との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定した</li> </ul>	<p>改 善 策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・より活発な意見交換ができるように会議の運営及び資料を工夫する。</li> <li>また、来年度は区政会議委員の改選の年に当たるので、新しく委員になれる方にも活発な意見交換が行えるように支援する。</li> </ul>	

# 2018年度運営方針の振り返り（概要版）

## 具体的取組4-2-1 【区民が必要とする情報の発信】

主な取り組み内容		達成状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌「よどマガ！」を毎月定期的に発行し、市政・区政・身近な地域情報を区民に届ける。（12回）</li> <li>・情報誌「YODO-REPO」を隔月定期的に発行し、区が実施した事業等を区民に報告する。（6回以上）</li> <li>・情報発信に関する区民ニーズを把握する。（3回以上）</li> <li>・広報担当者向けの講座や研修の受講及び区職員向けの広報研修を実施し、広報人材を育成する。（1回）</li> <li>・SNSなどのICTを活用した、地域住民への情報発信や対話を進める様々な取組を進め、区民同士または区民と行政がつながり、地域課題を市民協働で解決するきっかけづくりを行うとともに、地域活動への新たな担い手の参画につなぐ。</li> </ul>	<p><b>業績目標</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合：40%</li> <li>②ICTを活用した区民との対話を促進する取組を新たに1件創出</li> </ul>	<p><b>達成状況</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①<b>38.7%</b></li> <li>②<b>1件</b></li> </ul>
<p><b>主な取り組み実績</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌及び情報誌の発行は予定通り行えた。</li> <li>・平成30年度の区民アンケートにおいて「情報が区役所から届いている」とした区民は38.7%にとどまった。</li> <li>・ICTを活用した区民との対話を促進する取組として、「夢ちゃんブログ」を立ち上げた。また、Twitter・Facebookの双方向性の可能性を探る目的で、各SNSのアンケート機能を利用しアンケートを実施した。</li> </ul>	<p><b>課題</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報が届いているとした区民の割合は上昇しているが、全市平均に届いていない。区民ニーズをつかみ切れていない状況にある。</li> <li>・SNSを効果的な情報発信ツールと認識はしているが、フォロワー数が少ないため、その能力を生かせていない状況にある。</li> </ul> <p><b>改善策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌での情報発信において、現在より、読んでもらえる、捨てられない広報誌を目指して、より一層の紙面の充実及びエンターテイメント性の向上を図る。</li> <li>・SNSにおいては、Twitter・Facebook・ブログによる情報発信を増やし、イベント情報などで区民の興味を引き、区役所HPの区政情報にも流れてもらうような発信手法をより充実させる。</li> <li>・Twitter・Facebookを利用したアンケートは今後も実施し、区民ニーズの把握に努める。</li> </ul>	

# 2018年度運営方針の振り返り（概要版）

具体的取組4-3-1 【窓口サービスの向上】		
主な取り組み内容	業績目標	達成状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口ミシュランに則した接客研修など必要な取組を実施する。（年1回）</li> <li>・職員表彰にて優れた接客職員の顕彰を行う。（年1回）</li> <li>・淀川区接客マニュアルに沿った各自セルフチェックによる具体把握及び改善指導を行う。（年2回）</li> <li>・案内表示について、来庁者アンケートでの意見とともに判りやすい表示を日々検討する具体改善を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区役所来庁者に対する窓口サービスにかかる民間事業者の覆面調査員による調査（5点満点）での点数：3.8点以上（★以上）</li> </ul>	<p><b>3.4点（★）</b></p>
	課題	<p>人事異動による職員の入れ替わりがある中、習得した接客技術を全ての職員が維持し実践することが出来ていないことから組織全体のルールとして維持・向上していくことが課題である。</p>
<p><b>主な取り組み実績</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外部講師による接客研修（8～10月全職員対象）実施。</li> <li>・区長職員表彰にて優れた接客対応職員を表彰。</li> <li>・各職員がセルフチェックシートを使用し、自らの接客力を再チェック。（11月）</li> <li>・待合スペースが狭隘であった3階フロアを改善。</li> </ul>	改善策	<p>引き続き、これまでの取り組みを継続するとともに、今回の区役所来庁者に対する窓口サービスにかかる民間事業者の覆面調査員による調査における指摘ポイントの具体改善策を講じることで更なるスキルアップを図る。</p>

# 2018年度運営方針の振り返り（概要版）

## 具体的取組4-4-1【プロセスの改善や集約化による効果的・効率的な業務運営】

主な取り組み内容		達成状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>「業務カイゼンチーム」を組織し、区全体で業務の効果的・効率的な業務改善を検討するとともに即座に実行に移す組織運営を行う。（年4回以上）</li> <li>改善や効率化につながる提案を「淀川区ダイエット作戦」と称し、職員からの提案を得ることにより、職場全体が改善を意識する風土を醸成する。（年1回）</li> <li>5S活動として事務環境（標準机等）の改善及びその状態の定着化に向け各自セルフチェックによる具体把握及び改善指導を行う。（年1回）</li> <li>不適切な事務処理が発生した事務は標準作業書を作成する。（発生件数分）</li> </ul>	<b>業績目標</b> ①ムダ取り成功事例（庁内・他区）の庁内実施による業務改善：5件以上 ②カイゼン提案により業務の改善指数：50万円以上 ③自身の職場で5Sが徹底されていると感じている職員の割合：2018年度90%以上 ④不適切な事務処理事案の件数（公表ベース）2018年度：14件以下	①0件 ②4,296千円 ③77% ④12件
<b>主な取り組み実績</b>	<b>課題</b> 不適切な事務処理事案は減少したが、24区中ワースト4であり、職員の意識向上や基盤整備を引き続き進め、そして向上していく取組の継続は不可欠である。	
<ul style="list-style-type: none"> <li>業務カイゼンチーム会議：6回開催</li> <li>区役所ダイエット：（8月実施、10月課長会検証）</li> <li>12月を5S強化月間とし各自点検・改善を行い、その結果を各担当職員（主に課長級）相互点検。</li> <li>不適切な事務処理に係る標準作業書作成件数（8件：不適切な事務12件の内、作成が必要なもの全て）</li> </ul>	<b>改善策</b> 5Sの徹底に効果のある各担当による相互点検の回数を増やすことにより職員意識を向上するとともに標準作業書の作成を促進し、効率的な業務運営を進める。	